

наявними періодами зростання та спаду, позитивних та негативних тенденцій та повинен розглядатися у певному періоді часу.

**Література:** 1. Шумпетер Й. Теория экономического развития / Й. Шумпетер. – М.: Прогресс, 1982. – 455 с.. 2. Микитюк П. П, Крисько Ж. Л., Овсянюк–Бердадіна О. Ф., Сковчиляс С. М. Інноваційний розвиток підприємства. Навчальний посібник. – Тернопіль: ПП «Принтер Інформ», 2015. – 224 с. 3. Ілляшенко С. М. Інноваційний менеджмент : [підручник] / С. М. Ілляшенко. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2010. – 334 с.

## **ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПІДПРИЄМСТВ НА ОСНОВІ АНАЛІТИЧНИХ МЕТОДІВ ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПРАЦІ**

*Травіна К.В.*

*Магістр Київського національного університету  
технологій та дизайну*

*Наук. керівник к.е.н. доцент І.М.Гончаренко*

Персонал є найважливішою складовою діяльності будь-якого підприємства. Успішність підприємства залежить від якості роботи кожного окремого працівника, яка безпосередньо впливає на продуктивність та результативність роботи всього підприємства, що відображається у його прибутковості і успішності на ринку. Так, якість праці впливає на ефективність виробництва продукції (товару) чи послуги, який виробляє виробничий або невиробничий персонал. Виробничий персонал представляє собою робітників, які приймають безпосередню участь у виробництві або обслуговуванні, невиробничий персонал – працівники зайняті в невиробничій сфері підприємства. Здійснення оцінки ступеня впливу мотиваційних факторів на робітника, підвищує ефективність діяльності підприємства та дає змогу утримувати рівень прибутковості на достатньому рівні. Ефективна система оцінювання персоналу дозволить встановити переконливу оплату праці, сприятиме формуванню програм персонального розвитку працівників і пріоритетів стратегії управління персоналом підприємства в цілому. Тому необхідною умовою та об'єктивною потребою таких перетворень є формування нової системи мотивації праці і стимулювання персоналу.

Сьогодні в Україні застосовують окремі елементи мотивації праці, це дає змогу про необхідність формування цілісної системи мотивації праці персоналу, орієнтованої на розвиток трудового потенціалу співробітників та результативність діяльності підприємства в цілому. Ефективність мотивації і стимулювання праці може бути досягнута, у разі індивідуалізації її елементів, забезпечення відповідності винагородження працівника його внеску у зростання продуктивності виробництва.

Якість праці виступає одним з найбільш важливих об'єктів управління на сучасному підприємстві. Існуючі системи управління якістю праці використовуються як спосіб мотивації працівників і напряму їх діяльності на успішніше досягнення цілей, завдань і передбачуваних результатів діяльності підприємства. Управління якістю праці може поширюватися на підприємство у цілому, на окремі рівні його ієрархії, на категорії працівників.

Будь-яка продукція (послуга) – це кінцевий результат конкретної праці.

Питання об'єктивної оцінки якості праці гостро постало наприкінці XIX ст., в епоху активного розвитку промисловості. Звичайно, ця система передусім розглядала

не власне оцінку якості праці, а методи її оптимального розподілу, раціоналізації і підвищення продуктивності праці персоналу.

В сучасних умовах якість праці доцільно трактувати як економічну категорію, яка виражає відносини з приводу властивостей праці максимально забезпечувати потреби суспільства.

На промислових підприємствах управління якістю здійснюється за допомогою впровадження системного підходу бездефектного виготовлення продукції (БВП) і здачі її у відділ технічного контролю (ВТК) з першого пред'явлення. У роздрібній торгівлі одним із активних систем контролю якості застосовують метод «таємний покупець» – оцінка якості обслуговування за допомогою підготовлених людей, які відвідують роздрібну точку в ролі звичайних клієнтів. В ІТ-технологіях використовують метод контролю якості програмного забезпечення, також «тестувальники» чи «тестери» відповідають за дотриманням якості програмного коду.

До основних факторів, що впливають на ефективність праці в банківській сфері, можна віднести: мотиваційні механізми і, передусім, ефективну систему оплати праці, оптимальне використання наявних людських і матеріальних ресурсів (плинність персоналу, втрати робочого часу, повне використання кредитних ресурсів та ін.); удосконалення рівня надання і якості банківських послуг та їх наближення до споживача, організаційну структуру, інноваційний тип управління працею (безперервна інноваційна діяльність, розробка та застосування більш ефективних засобів і технологій для проведення банківських операцій), освоєння нових сегментів ринку; удосконалення бізнес-планування у взаємозв'язку з завантаженням працівників, удосконалення організації праці і підготовки кадрів тощо.

Сучасні умови господарювання диктують нові вимоги до управління якістю праці як складової системи менеджменту якості, спонукаючи роботодавців до пошуку нових методів контролю й оцінювання діяльності персоналу з метою приведення їх у відповідність потребам підприємства. Розуміння мотивації полягає у взаємозв'язку мотивації та аналізу працівником запропонованих стимулів з урахуванням їх актуальності для задоволення зростаючих потреб.

Якість обслуговування, як будь-який процес, має дві сторони – технічну та комунікативну. Перша визначається чисельністю послуг, що надається банком, а також такими параметрами їх виконання, як оперативність, точність, надійність. Друга – суто людським вішенням до клієнта: готовністю відповісти на будь-яке питання, вислухати будь-яку пропозицію і, навіть, готовність піти на деякий фінансовий ризик заради зручності клієнта.

За допомогою налагодженої служби маркетингу банки зможуть значно підвищити продаж нових банківських послуг. На етапі обслуговування продажів банкам необхідно розробляти комплекс заходів щодо посилення зворотної реакції цільової аудиторії, що містить дослідження, контроль, інформаційну підтримку, навчання персоналу та заходи щодо оптимізації філіальної мережі (розвиток формату міні-офісів, банкомати з розширеними функціями тощо), використання широкого арсеналу методів TQM (тотальної системи якості): ставлення керівництвом довгострокових зобов'язань по впровадженню систем управління якістю обслуговування; зацікавленість, проведена роль і безпосередня участь керівництва; стандарт роботи, що виражається в формулюванні «нуль помилок»; приділення основної уваги вдосконаленню процесів, а не людей тощо.

Суперечності між стимулами керівництва та персоналом банку є багатограним показником, який віддзеркалює різні аспекти клімату в колективі і впливає на

продуктивність праці. Отримані результати потребують глибокого аналізу, як внутрішніх проблем в організації, так і змін, що відбуваються у макросередовищі. Це обумовлює необхідність вивчення та подальшого удосконалення механізмів підвищення продуктивності праці та методів оцінки.

**Література:** 1. Андреева Т. Є. Здійснення оцінки ефективності праці персоналу в банківській сфері / Т. Є. Андреева, О. П. Бутенко, Є. В. Гненна. // Економіка. Управління. Інновації. – 2013. – № 2. – с. 5 – 13. 2. Аткинсон Д. Теория трудовой мотивации. / Д. Аткинсон. М. : Астрель, 2004. – 288 с. 3. Оцінка величини досягнутого рівня якості праці як загального показника організації і культури трудового процесу Щербак В. Г. Інноваційні аспекти управління трудового потенціалу. Монографія – Харків: Вид. ХНЕУ, 2009. – 332 с.

## **ВПЛИВ СИСТЕМ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІ ПЕРСОНАЛУ НА ПРОДУКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА**

*Касіч І.О.*

*Магістр Київського національного університету  
технологій та дизайну*

*Наук. керівник к.е.н. доцент І.М.Гончаренко*

Продуктивність діяльності підприємства залежить від ступеню та інтенсивності використання його основних ресурсів: фізичного, трудового та фінансового капіталів. Ступінь інтенсивності використання матеріальних, фінансових ресурсів визначає саме трудовий фактор, для чого необхідно створення ефективної системи стимуляції і мотивації праці. Саме мотивація, яка м'яко спонукає працівників до активної трудової діяльності, забезпечує постійне підвищення продуктивності діяльності підприємства та зміцнення своїх позицій на ринку.

З точки зору менеджменту та управління мотивація – це процес стимулювання працівників до здійснення ефективної діяльності підприємства. Мотивація необхідна для ефективного виконання прийнятих рішень і досягнення цілей. Коли людина мотивована, її задоволення від праці призводить до якісного результату.

Механізм мотивації праці включає комплекс економічних стимулів та засобів соціального і морально–психологічного характеру, які є спонукальними мотивами до праці або підсилюють їх. Розумно розроблена система мотивації має тісний зв'язок з продуктивністю діяльності підприємства.

Продуктивність – ефективність використання ресурсів – праці, капіталу, землі – в процесі виробництва різних товарів і надання послуг. У широкому розумінні зростання ефективності праці полягає в досягненні певної мети з мінімальними затратами праці та безпосередньо пов'язане з головною метою суспільства – забезпеченням стійких і високих темпів економічного зростання, спрямованого на збільшення реального ВВП загалом і на душу населення. Тобто ефективність праці підприємства знаходиться в прямій залежності від ефективності праці кожного працівника і всього персоналу підприємства в цілому.

Існують різні показники для оцінки продуктивності діяльності підприємства та різні підходи мотивації персоналу з метою підвищення рівня цих показників.

Мотивація може бути матеріального та нематеріального характеру. Серед матеріальних методів мотивування найбільш високу рейтингові позиції поділяють матеріальні методи мотивації через регулювання питань, пов'язаних з оплатою праці. Серед нематеріальних способів лідируючі позиції займають корпоративні свята та кар'єрне зростання.